

# Les usagers évaluateurs ? Leur Place dans l'évaluation des bonnes pratiques

25 et 26 Septembre à Annecy-le-Vieux

## Compte rendu qualitatif

### 1 Analyse des participants

247 participants pour 97 établissements représentés

#### ● Participants par fonctions

- Directeurs / Directeurs adjoints / Présidents : 64 personnes
- Cadres Sociaux Educatifs / Cadres de Santé / Chefs de service / responsables d'équipe ou de pôle : 73 personnes
- Educateurs, Moniteurs, animateurs, assistantes sociales, assistants sociaux éducatifs : 67 personnes
- Psychologues, AMP, psychomotriciens, médecins, infirmières, puéricultrice: 19 personnes
- Responsables qualité / chargés de l'évaluation, de la formation : 12 personnes
- Adjoint administratifs / Adjoint des cadres : 7 personnes
- Enseignants spécialisés : 3 personnes
- Etudiantes : 2

#### ● Etablissements Par statuts

- Public : 72
- Privé : 14
- Autres : (C.G, CCAS, Etudiants, DDASS, Mairie) : 11

#### ● Etablissements Par secteurs

- Protection de l'enfance : 35
- Handicap adulte : 28
- Handicap enfance : 17
- Exclusion Sociale : 2
- Evaluation : 4

- Autres : (C.G, CCAS, Etudiants, DDASS, Mairie) : 11

● Participants et établissements par régions

20 régions sur 22 représentées. Aucun participant de Corse et d'Alsace n'était présent.

**a) Classées par ordre croissant suivant le nombre d'établissements représentés**

Région	Nombre d'établissements	Nombre de participants
Rhône Alpes	22	31
Lorraine	12	51
Pays de la Loire	10	18
Ile de France	9	16
Bourgogne	9	28
Bretagne	5	25
Centre	5	15
P.A.C.A	4	5
Nord Pas de Calais	3	20
Franche compté	3	8
Aquitaine	3	3
Picardie	2	10
Haute Normandie	2	2
Poitou	2	3
Languedoc Roussillon	1	4
Auvergne	1	4
Midi Pyrénées	1	1
Basse Normandie	1	1
Champagne Ardennes	1	1
Outre mer	1	1

**b) Classées par ordre croissant suivant le nombre de participants représentés**

Région	Nombre d'établissements	Nombre de participants
Lorraine	12	51
Rhône Alpes	22	31
Bourgogne	9	28
Bretagne	5	25
Nord Pas de Calais	3	20
Pays de la Loire	10	18
Ile de France	9	16
Centre	5	15

Picardie	2	10
Franche comté	3	8
P.A.C.A	4	5
Auvergne	1	4
Languedoc Roussillon	1	4
Poitou	2	3
Aquitaine	3	3
Haute Normandie	2	2
Midi Pyrénées	1	1
Basse Normandie	1	1
Champagne Ardennes	1	1
Outre mer	1	1

## 2 Analyse des questionnaires d'évaluation

82 questionnaires nous ont été retournés soit un tiers.

- **Question 1 : Appréciation d'ensemble**

- Pas satisfait du tout : 0
- Moyennement satisfait : 6
- Satisfait : 44
- Très satisfait : 32

- **Question 2 : Prestation des intervenants**

- Pas satisfait du tout : 0
- Moyennement satisfait : 4
- Satisfait : 52
- Très satisfait : 26

- **Question 3 : Tables rondes**

- Pas satisfait du tout : 0
- Moyennement satisfait : 4
- Satisfait : 54
- Très satisfait : 23

- **Question 4 : Ateliers thématiques**

- Pas satisfait du tout : 5
- Moyennement satisfait : 25
- Satisfait : 27
- Très satisfait : 24

- **Question 5 : Restitution des ateliers**

- Pas satisfait du tout : 4
- Moyennement satisfait : 12
- Satisfait : 26
- Très satisfait : 35

- **Question 6 : Organisation matérielle**

- Pas satisfait du tout : 0
- Moyennement satisfait : 6
- Satisfait : 35
- Très satisfait : 35

- **Question 7 : Confort des locaux**

- Pas satisfait du tout : 0
- Moyennement satisfait : 10
- Satisfait : 33
- Très satisfait : 34

Les critiques citées sont liées aux chaises, à la climatisation (il faisait froid) et à la lumière (trop forte durant les temps de débats avec la salle)

- **Question 8 : repas**

- Pas satisfait du tout : 3
- Moyennement satisfait : 8
- Satisfait : 35
- Très satisfait : 33

Critiques : problème de quantité, revoir l'organisation en lien avec le nombre de participants  
→ Il aurait fallu deux points de buffet afin de fluidifier le service et limiter la file

- **Question 10 : Quelles conséquences ces journées auront sur vos pratiques professionnelles ?**

- Renforcement de convictions, ou au contraire reconsidération de la place de l'utilisateur: en tant qu'acteur de l'amélioration de sa prise en charge et partenaire de l'évaluation
  - Dans les établissements cela se traduira concrètement par :
    - Davantage d'attention portée aux attentes des usagers
    - Implication des personnes accueillies encore plus effective dans leur projet individuel et dans la vie institutionnelle.
    - Prendre davantage de précautions et être plus vigilant quant à leur participation.

Réponses fonction du stade de mise en place de la démarche qualité dans les Etablissements :

- 1) Dans les Etablissements où le processus d'évaluation interne est déjà effectif ou en voie de finalisation:
  - Les apports des journées ont conforté les établissements quant aux orientations et pratiques engagées

- acquisition d'outils et de dispositifs nouveaux à intégrer dans leur propre démarche qualité → va faire évoluer le procédé de mise en œuvre de l'évaluation (par ex : modification du questionnaire d'évaluation, modernisation des groupes d'expression ...)
- incitation à l'innovation : développement de nouvelles modalités de recueil de l'expression (parole, émotions...) des usagers, diversifier les techniques de recueil...

2) Dans les Etablissements où les démarches d'évaluation n'ont pas encore débuté :

- a créé un dynamisme : incitation à la création d'actions en faveur de la participation des usagers et au recueil de leurs besoins.
  - A ouvert des pistes de travail préalables, nécessaires avant la mise en place de l'évaluation interne : comment mettre en œuvre l'évaluation (pour qui, pour quoi, avec qui ?)
- Engagement d'un travail de réflexion et de positionnement avec les équipes éducatives
  - A permis une clarification des notions d'évaluation et de qualité, permet de mettre des mots sur des pratiques empiriques.
  - Reconsidération de la place des parents dans l'institution
  - A permis une prise de distance par rapport au travail quotidien.

• **Question 11 : Avez-vous des remarques et suggestions ?**

Journées jugées très intéressantes et enrichissantes. Séminaire d'autant plus apprécié que l'évaluation est un thème d'actualité dans les établissements. Attente d'un prochain séminaire.

Remarques détaillées :

- Contenu :
  - Il a été regretté la quasi absence de la parole des usagers et de leurs représentants ; qui plus est dans un séminaire qui leur est consacré.
  - Il Aurait été souhaité davantage :
    - de partages et de retours d'expériences de terrain
    - de témoignages méthodologique sur le processus de mise en œuvre de l'évaluation
  - Trop pensée unique, pas assez d'interventions contradictoires
  - Il n'a pas assez été traité l'aspect humain des professionnels en tant que frein à l'amélioration des prises en charge : la maltraitance, la toute puissance (sujet tabou)
- Les intervenants :
  - Interventions de très haute qualité mais inégales
  - Veiller à ce qu'il y ait davantage de distance par rapport à l'écrit, plus de dynamisme → proscrire intervenants se contentant de lire leur texte, qui plus est repris dans les actes.
  - Interventions particulièrement appréciées : H.HEINRY, R.DEMEULEMESTER (car positionnement de parent) S.HAMEL et D.GIROUD (pour leurs apports concrets, ont su humaniser l'évaluation)

- Les ateliers :

- Problèmes acoustiques, difficultés à entendre les échanges: pas de micros, groupes de travail trop conséquents, pas de cloisons entre les ateliers 1 et 2.
  - Il faudrait des ateliers plus petits, plus ciblés et revoir les conditions de sonorisation.
- Restitution en plénière trop rapide et pas toujours représentative de la réalité des débats
- Remarques contradictoires concernant les élèves EHESP, animateurs des ateliers :
  - certains participants auraient souhaité davantage d'interventions de leur part
  - d'autres les ont jugé trop conformistes et technocrates ; à l'opposé des valeurs éthiques qui ont guidé les missions du social

- Les actes :

- Avoir les actes sur place est un support précieux
- Très positif de faire figurer la mails des intervenants dans les actes pour continuer la réflexion.
- Il serait intéressant de laisser quelques feuilles vierges à la fin des actes pour que les participants puissent prendre des notes

- Divers :

- Il serait intéressant de créer un groupe de personnes ressources que les directeurs pourraient interpeller pour le déroulement de l'évaluation
- Frustration de certains professionnels appartenant à des institutions où la démarche participative de l'utilisateur est déjà effective
  - Question de l'utilisateur évaluateur ? ne se pose pas, postulat déjà confirmé. Il faudrait dépasser le stade des usagers évaluateurs et obtenir la dimension de l'utilisateur impliqué dans la mise en œuvre (utilisateur co-décideur / co-acteur)
  - Attente d'un prochain séminaire « l'utilisateur décideur » ou comment l'accompagner après l'évaluation pour tendre vers la satisfaction de celle-ci.
- Propositions de thématiques pour le prochain séminaire : amélioration de la qualité, bonnes pratiques, bientraitance / maltraitance